

ALLEGATO A

INDAGINE DI MERCATO per l'acquisizione delle manifestazioni di interesse a svolgere il servizio di ideazione, programmazione, realizzazione e vendita di servizi per la promozione del territorio e di gadget e prodotti turistici, unita all'attività di informazione e accoglienza turistica, principalmente PRESSO L'UFFICIO IAT DEL COMUNE DI SPOLETO.

Il presente avviso non costituisce proposta contrattuale, né procedura concorsuale e non vincola in alcun modo il Comune di Spoleto, che sarà libero di non procedere con gli inviti alla successiva procedura e/o di avviare altre procedure nei limiti di legge.

Il Comune di Spoleto, Dipartimento n. 3 per il marketing, l'innovazione imprenditoriale, il turismo 4.0 e la valorizzazione dell'economia locale – Ufficio Turismo - intende acquisire da parte degli operatori economici, la manifestazione di interesse a svolgere il servizio di ideazione, programmazione e realizzazione e vendita di servizi per la promozione del territorio e di gadget e prodotti turistici, unita all'attività di informazione e accoglienza turistica da svolgere prevalentemente in compresenza con il personale comunale, al quale resta l'attività di programmazione generale dell'ufficio.

Il Dipartimento n. 3 del Comune, selezionerà l'operatore economico candidato, cui affidare il servizio con successiva trattativa diretta, sulla base della valutazione discrezionale del curriculum aziendale e della descrizione dei servizi e prodotti aggiuntivi proposti.

L'attività avrà come sede principale di riferimento lo IAT, attualmente ubicato in Via del Mercato n. 18, per la durata di 18 mesi, così come meglio dettagliato di seguito.

Gli operatori economici interessati devono presentare la propria candidatura compilando la domanda di partecipazione, utilizzando preferibilmente il modello **Allegato B**, sottoscrivendola ed inoltrandola via PEC all'indirizzo: comune.spoleto@postacert.umbria.it entro e non oltre le **ore 10:00:00 del giorno 20 marzo 2025** (TERMINE PERENTORIO da osservare a pena di inammissibilità della domanda di partecipazione) **SCRIVENDO NELL'OGGETTO DELLA PEC: MANIFESTAZIONE DI INTERESSE a svolgere il servizio di ideazione, programmazione, realizzazione e vendita di servizi per la promozione del territorio e di gadget e prodotti turistici, unita all'attività di informazione e accoglienza turistica PRESSO L'UFFICIO IAT DEL COMUNE DI SPOLETO.**

ALLA DOMANDA DEVONO ESSERE ALLEGATI IL CURRICULUM AZIENDALE E UNA SINTETICA RELAZIONE DESCRITTIVA DEI SERVIZI E DEI PRODOTTI CHE SI PROPONE DI ATTIVARE.

La trattativa diretta sarà successivamente svolta attraverso la piattaforma telematica Net4market.

Con riferimento al servizio in oggetto si precisa quanto segue.

1. DURATA E IMPORTO PRESUNTO DEL SERVIZIO

Il valore complessivo dell'affidamento è stimato in € 48.000,00 oltre IVA ove dovuta, calcolato come segue:

- € 40.000,00 oltre Iva (da risorse del bilancio comunale) quale corrispettivo per lo svolgimento delle attività di informazione e accoglienza turistica;
- presunti € 8.000,00 oltre Iva derivante dalla vendita di prodotti e servizi.

1. La durata dell'affidamento è di mesi 18, a decorrere dalla stipula del relativo contratto.

2. Ai sensi dell'art. 120 comma 11 del D.Lgs. 36/2023 (in breve "Codice"), l'Ente si riserva la facoltà di prorogare il contratto per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura indetta per l'individuazione del nuovo affidatario. In tale ipotesi l'Aggiudicatario originario è tenuto all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ai prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto.

3. L'Ente si riserva, altresì, la facoltà ai sensi dell'art. 120, comma 9 del D.Lgs. 36/2023, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, di imporre all'appaltatore l'esecuzione alle condizioni originariamente previste. In tal caso l'appaltatore non può fare valere il diritto alla risoluzione del contratto.

Il valore stimato globale del servizio, comprensivo del valore stimato delle opzioni di cui sopra, ammonta a presunti euro 57.600,00.

Il Comune si riserva la facoltà di procedere con la trattativa diretta anche in presenza di una sola istanza valida.

2. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE DI ORDINE GENERALE:

Possono presentare istanza operatori economici aventi come oggetto risultante dall'iscrizione camerale o dallo statuto, l'esercizio di servizi nel settore del turismo, gestione e commercializzazione di pacchetti turistici e servizi connessi all'accoglienza e all'informazione turistica;

- in possesso dei seguenti Codici ATECO:

79.1 attività di agenzie di viaggio e dei tour operator;

79.9 altri servizi di prenotazione e attività connesse;

47.6 commercio al dettaglio di articoli culturali e ricreativi in esercizi specializzati;

- in possesso dei requisiti di ordine generale (assenza motivi di esclusione di cui agli artt. 94-95 del D.Lgs. 36/2023 e assenza di cause di incompatibilità di cui all'art. 53, comma 16-ter d.lgs. 165/2001;

- avere eseguito, nel decennio precedente alla data di pubblicazione dell'avviso afferente la presente procedura, almeno un servizio analogo a quelli oggetto di affidamento (dove per "servizio analogo" si intende l'attività di promozione e vendita di servizi turistici).

3. OGGETTO E VALORE DEL SERVIZIO

3.1 Oggetto del servizio

Il servizio ha per oggetto attività di **ideazione, programmazione, realizzazione e vendita di servizi per la promozione del territorio e di gadget e prodotti turistici, unita all'attività di informazione e accoglienza turistica da svolgere principalmente PRESSO L'UFFICIO IAT DEL COMUNE DI SPOLETO.**

Il servizio minimo di presenza presso lo IAT per le attività di informazione e accoglienza turistica è stabilito in 30 ore settimanali inclusi giorni festivi. È facoltà dell'aggiudicatario ampliare il servizio suddetto per tutte le attività previste previa autorizzazione dell'ente.

3.1. A) Servizi di promozione e vendita di gadget e prodotti turistici:

a) **vendita** di eventuali prodotti forniti dall'Amministrazione aggiudicante (compresa la Spoleto Card – titolo unico integrato per l'accesso ai musei cittadini);

b) **ideazione, programmazione, realizzazione e vendita di servizi per la promozione del territorio e di gadget e prodotti turistici**, riconducibili all'attività di promozione del territorio.

L'operatore economico selezionato ed invitato alla successiva trattativa diretta, sarà chiamato a presentare un piano di marketing, aggiornabile quando sia necessario, comprensivo della descrizione dei prodotti che intende vendere.

3.1. B) Informazione e Accoglienza Turistica

Si dovrà garantire la presenza del personale per almeno 30 ore settimanali al front office per lo svolgimento delle seguenti attività:

- a) assistenza diretta al turista, al fine di facilitarne ed ottimizzarne gli spostamenti e la visita della città e del territorio e l'organizzazione del proprio tempo di visita e permanenza;
- b) accoglienza ed evasione delle richieste dell'utenza, riferite al settore turistico e formulate anche telefonicamente, per mezzo di posta elettronica, tramite sistemi di messaggistica, social network ed altri mezzi elettronici ed informatici, fornendo indicazioni sulle opportunità offerte dal territorio di interesse turistico;
- c) aggiornamento di una mailing list di turisti, operatori turistici e altri soggetti che si registreranno a vario titolo nel periodo di affidamento;
- d) aggiornamento costante di liste utili per le richieste di front office quali: locali serali, ristorazione, trasporti, luoghi di divertimento per le varie fasce di età, noleggi, luoghi per pic-nic, impianti sportivi etc;
- e) aggiornamento calendari di manifestazioni nel territorio.

3.1. C) Altri servizi

nello specifico è richiesto all'Aggiudicatario:

1. comunicazione mensile all'Amministrazione aggiudicante dei dati relativi al numero di utenti che si sono rivolti all'ufficio di informazione turistica, suddivisi almeno per provenienza, età, genere dell'utenza e tipologia di richiesta (profilazione utente). Al fine di semplificare e rendere più tempestive le analisi dei dati sull'utenza e sulle principali richieste, l'Aggiudicatario dovrà definire nella proposta tecnica le modalità di raccolta dei dati, privilegiando l'utilizzo di strumenti informatici per la registrazione ed elaborazione automatica e in tempo reale degli stessi;

2. attivazione di un servizio di **customer satisfaction** che consenta ai turisti di presentare istantaneamente reclami, osservazioni e/o indicazioni di gradimento relativi ai servizi erogati;

3. breve report mensile sui risultati del servizio di **customer satisfaction: reclami, osservazioni, valutazioni di gradimento**;

4. su richiesta dell'Amministrazione aggiudicante, fornire **assistenza e accoglienza** di giornalisti, organizzazione, per gruppi limitati di partecipanti, di itinerari di visita e di educational tour, definiti rispetto alle esigenze degli ospiti interessati alla promozione della destinazione, in dialogo con gli uffici comunali, i Consorzi di Imprese Turistiche e i Club di Prodotto presenti sul territorio;

5. ideazione, programmazione, realizzazione e vendita di servizi per la promozione del territorio e di gadget e prodotti turistici, riconducibili all'attività di promozione del territorio che dovranno essere preventivamente autorizzati dall'Ente e alle condizioni che saranno stabilite tra le parti. Tra questi dovrà essere compresa la definizione di un catalogo prodotti e di pacchetti turistici finalizzati alla promozione della destinazione; i diritti di segreteria applicabili a questa categoria di prodotti/servizi dovrà essere contenuta entro una percentuale massima del 7%;

6. partecipazione a fiere e workshop di settore, sulla base di una programmazione proposta e approvata dall'Ente, che tenga conto anche del dialogo con gli operatori turistici, i Consorzi di Imprese Turistiche e i Club di Prodotto presenti sul territorio. Nel caso in cui la partecipazione alle fiere è decisa dal Comune, l'ente si farà carico dell'iscrizione alla stessa e metterà a disposizione dell'aggiudicatario i benefit compresi nella quota di iscrizione.

ART. 4 – REQUISITI DEL PERSONALE

Il personale impiegato nel servizio dovrà:

- possedere un'ottima conoscenza della lingua italiana parlata e scritta;
- aver conseguito un diploma di maturità;
- essere professionalmente preparato e possedere almeno 2 anni di esperienza, anche non continuativa, in campo turistico maturata presso uffici I.A.T. o servizi di assistenza e informazione rivolti ad un'utenza turistica;
- possedere obbligatoriamente una buona conoscenza parlata e scritta (almeno di livello B2) della lingua inglese e, in via aggiuntiva, ma non obbligatoria, di un'altra lingua tra tedesco, russo, francese, spagnolo e cinese almeno di livello B1;
- possedere la capacità di operare con gli strumenti informatici e telematici più avanzati, conoscere l'uso dei principali browser per la navigazione in internet e l'uso dei motori di ricerca, nonché l'uso della posta elettronica, la gestione delle mailing list e l'invio di newsletter, l'uso dei social media etc;
- possedere ottima conoscenza del territorio di Spoleto (patrimonio storico, artistico, culturale, paesaggistico, artigianale, enogastronomico) e del suo comprensorio turistico;
- possedere competenze di organizzazione generale delle attività di ufficio, di accoglienza del turista, di gestione dei reclami e di minuta contabilità;
- essere in grado di organizzare e curare la distribuzione di materiale informativo e promozionale relativo alla destinazione e al territorio regionale;
- essere in grado di curare la raccolta di dati e informazioni utili all'analisi e comprensione del fenomeno turistico regionale e locale, anche ai fini di una valutazione quantitativa e qualitativa delle attività;
- essere in grado di raccogliere segnalazioni di disservizi e reclami, suggerimenti e proposte dei turisti e degli operatori locali per migliorare il servizio turistico e la qualità dell'ospitalità;
- essere in possesso di buone capacità di relazione con il pubblico;
- essere in possesso della conoscenza e della capacità di applicazione dei valori e dei

ART. 5 - INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 GDPR679/16 – REGOLAMENTO PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI:

Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR"), si informa che:

- i dati personali raccolti saranno trattati dal Comune di Spoleto, in qualità di Titolare del trattamento, con strumenti manuali ed elettronici, per le seguenti finalità:
- gestione delle domande di partecipazione;
- valutazione e verifica dei requisiti dei concorrenti/partecipanti ai fini dell'affidamento dei servizi oggetto del bando di gara;
- instaurazione e gestione del rapporto contrattuale in caso di aggiudicazione dei servizi oggetto del bando di gara;
- gestione degli adempimenti amministrativo-contabili e adempimenti di obblighi previsti dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria applicabile in relazione a ciascuna delle suindicate attività.

la base giuridica dei trattamenti di cui alle suindicate finalità è fondata:

- sull'adempimento degli obblighi precontrattuali e contrattuali derivanti dalle richieste formulate in maniera volontaria e spontanea da parte dei soggetti interessati alla partecipazione alla gara de quo (art. 6, par. 1, lett. b) del Reg. UE 2016/679);
- sull'adempimento degli obblighi legali cui è soggetto il Titolare del trattamento per effetto dell'attività connessa alla gestione della gara de quo (art. 6, par. 1, lett. c) del Reg. UE 2016/679);
- sull'esecuzione di un compito di rilevante interesse pubblico (art. 6, par. 1, lett. e), art. 9, par. 2, lett. g) del Reg. UE 2016/679 e art. 2-sexies, co. 2, lettera m) del D. Lgs. 10/8/2018 n. 101);
- i dati giudiziari (dati personali relativi a condanne penali e reati) sono richiesti ai sensi dell'articolo 80 del D.Lgs. 50/2016 e vengono trattati in conformità al disposto dell'art. 10 del Reg. UE 2016/679.
- il conferimento dei dati personali deve considerarsi presupposto necessario per la partecipazione alla gara e per il perseguimento delle suindicate finalità. Il mancato conferimento comporta l'impossibilità per il Titolare del trattamento di svolgere le predette attività con la conseguente esclusione dalla gara o la decadenza dell'aggiudicazione.
- nel perseguimento delle finalità suesposte, i dati personali acquisiti potranno essere comunicati ad enti locali, enti pubblici, pubbliche amministrazioni, organi dell'autorità giudiziaria, soggetti aventi titolo ai sensi della Legge 241/1990 e del D.Lgs. 267/2000; il Titolare del trattamento potrà, inoltre, comunicare i dati raccolti ai soggetti dei quali si avvale per lo svolgimento di attività necessarie per il raggiungimento delle finalità sopra indicate e descritte. Tali soggetti, che trattano i dati per conto del Titolare, sono stati appositamente designati Responsabili del trattamento dei dati. L'elenco dei Responsabili del trattamento può essere richiesto contattando il Comune di Spoleto ai seguenti recapiti: tel. 07432181; fax 0743218246; PEC: comune.spoleto@postacert.umbria.it. I dati personali potranno, infine, essere trattati dal personale interno appositamente istruito ed autorizzato dal Titolare a compiere operazioni di trattamento.
- i dati personali saranno conservati per l'intera durata espressa dalla gara e dall'eventuale contratto da stipulare con il titolare. Successivamente alla cessazione del rapporto contrattuale i dati saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa.
- in relazione al trattamento dei dati personali sopra descritto, potranno essere esercitati, in ogni momento, i seguenti diritti:
- Diritto di accesso, cioè il diritto di ottenere conferma o meno dell'esistenza di un trattamento di dati personali che riguardano l'interessato e, in tal caso, di ottenere l'accesso ai predetti dati, di riceverne una copia nonché le ulteriori informazioni previste dall'art. 15, Reg. (UE) 2016/679;
- Diritto di rettifica, cioè il diritto di ottenere la rettifica dei dati personali inesatti e l'integrazione dei dati personali incompleti, nella misura in cui ciò sia compatibile con le finalità del trattamento, ai sensi dell'art. 16 del Reg. (UE) 2016/679;
- Diritto di limitazione di trattamento, cioè di ottenere la limitazione del trattamento di dati personali riferibili all'interessato, al ricorrere delle condizioni previste dall'art. 18 Reg. (UE) 2016/679;
- Diritto alla cancellazione (c.d. "diritto all'oblio"), cioè il diritto dell'interessato di ottenere la cancellazione dei propri dati presenti all'interno degli archivi del Titolare qualora non rilevanti o necessari per obbligo di legge, ai sensi dell'art. 17 del Reg. (UE) 2016/679;
- Diritto di reclamo, cioè il diritto di proporre reclamo presso l'autorità di controllo competente. Ai sensi dell'art. 2-bis, D. Lgs. 196/2003, l'autorità di controllo competente è

il Garante per la Protezione dei Dati Personali, Piazza Venezia 11 - 00187, Roma (RM), Italia (IT), Email: garante@gpdp.it, PEC: protocollo@pec.gpdp.it .

• Diritto di opposizione: l'interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che lo riguardano effettuato nell'esecuzione di un compito connesso con i pubblici poteri di cui è investito il Comune di Spoleto, ai sensi dell'art. 21 Reg. (UE) 2016/679. In tal caso il Titolare si asterrà dal trattare ulteriormente tali dati personali, salvo che ritenga sussistenti motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che siano ritenuti prevalenti sugli interessi, sui diritti e sulle libertà dell'interessato.

I diritti sopramenzionati possono essere esercitati rivolgendosi al Comune di Spoleto, ai recapiti sopra indicati, o al Responsabile della protezione dei dati, avv. Francesca Potì, e.mail dpo@comune.spoleto.pg.it. L'esercizio dei diritti in qualità di interessato è gratuito ai sensi dell'articolo 12 del Reg. (UE) 2016/679. Tuttavia, nel caso di richieste manifestamente infondate o eccessive, anche per la loro ripetitività, il Titolare potrebbe addebitare un contributo spese ragionevole, alla luce dei costi amministrativi sostenuti per gestire la richiesta, o negare la soddisfazione della richiesta stessa.

INFORMAZIONI:

Il Dipartimento di riferimento è il Dipartimento per il marketing, l'innovazione imprenditoriale, il turismo 4.0 e la valorizzazione dell'economia locale – Ufficio Turismo, con sede in Via Brignone n. 14, Spoleto.

Responsabile Unico del Procedimento (RUP): dott.ssa Silvia Ranucci, P.O. Responsabile Ufficio Turismo

Direttore dell'esecuzione (DEC): dott. Sandro Frontalini, Dirigente del Dipartimento n. 3

Per informazioni rivolgersi al Responsabile dell'ufficio dott.ssa Ranucci Silvia telefono 0743218810 e-mail: silvia.ranucci@comune.spoleto.pg.it

Il dirigente
dott. Sandro Frontalini

